



**PROCEDURA APERTA, A RILEVANZA COMUNITARIA, PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA PER LA MANUTENZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI PER IL LAVORO (SILER, SARE E PORTALE DI SERVIZI ON LINE "LAVORO PER TE") DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA E DELLE AMMINISTRAZIONI RIUSANTI TALI SISTEMI.**

**ALLEGATO 2**

**CAPITOLATO TECNICO**

**CIG 7275422C27**

## INDICE

1. PREMESSA.....	2
2. CONTESTO NORMATIVO .....	2
3. CONTESTO APPLICATIVO.....	3
a) SIL provinciale.....	4
b) SIL regionale .....	5
c) Indice regionale.....	5
d) Nodo di coordinamento regionale.....	6
e) S.A.RE. ....	6
f) Sistema di monitoraggio statistico .....	7
g) Portale Lavoro per Te.....	8
h) Porta di dominio regionale.....	10
4. OGGETTO E TIPOLOGIA DELLA FORNITURA.....	10
a) Servizi continuativi .....	10
b) Servizi a richiesta .....	13
c) Attività progettuali.....	14
5. RISORSE PROFESSIONALI .....	15
6. MODALITÀ DI EROGAZIONE E RENDICONTAZIONE DEI SERVIZI .....	18
7. ORARIO E LUOGO DI LAVORO .....	19
8. AVVICENDAMENTO CONTRATTUALE.....	19
9. OSSERVANZA DI NORME; LEGGI E REGOLAMENTI .....	20
10. SICUREZZA, PRIVACY E RISERVATEZZA .....	20
11. PROPRIETÀ E DISPONIBILITÀ DEL SOFTWARE .....	21
12. RIUSO.....	21
13. ACCESSIBILITÀ .....	21

## **1. PREMESSA**

Il principio di cooperazione inter-istituzionale è radicato nel contesto della Regione Emilia-Romagna la quale ha attivato, in un arco temporale che prende avvio nel 2007, apposite convenzioni con la Regione Umbria, la Regione Puglia, la Regione Calabria, la Regione Autonoma Valle d'Aosta e la Provincia Autonoma di Trento (da ultimo DGR.n.1313 del 01/08/2016: Convenzione per il SIL-ER, sottoscritta il 22/12/2016 e DGR.n.1314 del 01/08/2016: Convenzione per il Portale regionale "Lavoro Per Te" , sottoscritta il 06/04/2017). Tale modalità, da un lato, ha permesso il riuso dei sistemi SIL-ER (Sistema informativo lavoro-SIL), SA.RE (Semplificazione Amministrativa in Rete). e del Portale di servizi on line per il Lavoro "Lavoro per Te" (art. 69 D.L.gs. 82/05) e, dall'altro, ha consentito di comprendere gli impatti che la riforma dei servizi per l'impiego (SPI) e delle politiche del lavoro generano trasformandoli in soluzioni organizzative e tecnologiche.

Il riuso avviato inizialmente è quindi maturato in un percorso di manutenzione e sviluppo condivisi, regolamentato da apposite convenzioni, con l'obiettivo di assicurare unitarietà ai sistemi in uso.

Le convenzioni assegnano ad appositi comitati (Tavolo Tecnico Permanente, Comitato di progetto) costituiti dalle Amministrazioni i compiti di definizione del piano delle attività di aggiornamento dei sistemi sia per quanto riguarda l'evoluzione normativa sia in relazione alle specifiche esigenze funzionali e procedurali espresse dalle Amministrazioni firmatarie, identificando i contenuti degli interventi, le priorità, la pianificazione ed i costi da sostenere per la loro implementazione.

Le attività di aggiornamento, personalizzazione e manutenzione correttiva ed adeguativa del SIL e dei portali di servizi online per il lavoro e l'implementazione di nuove funzionalità richiedono, per la loro realizzazione, l'assistenza tecnica di un operatore economico di mercato che, per la sua qualificazione specialistica, garantisca la loro attuazione nel rispetto delle caratteristiche tecniche e funzionali dello stesso programma SIL.

A partire da questa esigenza e al fine dell'espletamento delle procedure di gara per l'acquisizione dei servizi, le Amministrazioni convenzionate si sono recentemente costituite in un gruppo di coordinamento di acquisto.

## **2. CONTESTO NORMATIVO**

La Regione Emilia Romagna, a partire dalla fine degli anni '90, ha condotto un progressivo e sistematico percorso di consolidamento e sviluppo delle istituzioni del mercato del lavoro e del sistema regionale dei servizi per l'impiego (SPI).

Questo percorso, intrapreso in coerenza con i rilevanti cambiamenti istituzionali-normativi attuati a livello nazionale (DLgs 469/97, DPR 442/00 e s. m., DLgs 181/00 e s. m. di cui al DLgs 297/02, L. 92/2012, DLgs 150/2015) e nel quadro delle indicazioni programmatiche comunitarie e nazionali in tema di politiche attive del lavoro, ha avuto nella L.R. 17/05 una delle sue tappe più importanti poiché è in questo testo che la Regione disciplina in modo unitario i "servizi per il lavoro" (Capo VI artt. 32-40).

Recentemente ha istituito l'agenzia Regionale per il Lavoro (L.R.13 del 30 luglio 2015), che ha il compito di dare attuazione agli indirizzi politici definiti dalla Giunta Regionale per la gestione e la qualificazione dei servizi per il lavoro erogati a cittadini ed imprese; inoltre ha approvato la L.R.14/2015 sull'integrazione dei servizi pubblici per l'attuazione di politiche del lavoro per specifici target, e ha introdotto la disciplina sull'Accreditamento dei soggetti privati che possono erogare prestazioni per il lavoro e la definizione delle prestazioni stesse (DGR 1959/2016), integrando il quadro normativo, organizzativo e di erogazione dei servizi e costituendo una rete dei servizi che opera a livello territoriale in logica integrata.

In questo contesto, che vede la concretizzazione di orientamenti ed elaborazioni condotte a livello nazionale e che quindi vanno a riguardare, con modalità differenti, le diverse realtà regionali, la Regione Emilia-Romagna ha realizzato e potenziato il Sistema Informativo Lavoro (SIL-ER), e il Portale di servizi on-line "Lavoro per Te", strumenti che supportano l'adeguamento dei servizi in coerenza con le modifiche normative e organizzative sopra citate.

Si tratta di sistemi che, riflettendo una normativa e una programmazione in continua evoluzione che coinvolge le diverse Regioni, rende il loro uso condiviso utile sul piano del miglioramento dei servizi ed efficiente sul piano della spesa.

Il SIL e il Portale di servizi si configurano quindi, per tutte le Amministrazioni rappresentate, come fattori di integrazione delle politiche del lavoro, in una logica che concepisce i servizi come il recepimento e l'attuazione di un insieme complesso di adempimenti, provvedimenti e interventi a carattere nazionale, regionale e provinciale e che si vogliono sviluppare in un'ottica di sempre maggior supporto integrato a tutti gli attori coinvolti (cittadini, imprese, operatori del territorio).

Tale complesso sistema deve quindi essere pensato allo scopo di ottimizzare risorse e servizi a beneficio dei destinatari finali (cittadini e imprese), di cui sono stati compresi e declinati i bisogni specifici in materia di lavoro, e non solo. È essenziale, dunque, che, insieme alla componente tecnologica, siano sempre considerati gli impatti in termini di efficienza e di revisione nei modelli organizzativi e nella modalità di erogazione dei servizi.

### **3. CONTESTO APPLICATIVO**

Di seguito illustriamo le applicazioni e gli ambienti tecnologici che costituiscono il sistema Informativo lavoro (SIL).

Il SIL è un sistema federato di nodi: ciascun polo provinciale è autonomo e, tramite servizi di cooperazione applicativa, può interoperare con il polo regionale e con gli altri poli provinciali, nonché, a livello nazionale, con i sistemi delle altre Regioni e del Ministero del Lavoro.

Il SIL risulta essere un sistema logicamente unitario per ciascuna Amministrazione utilizzatrice, fisicamente installato presso i rispettivi data center.

I moduli o i sottosistemi che compongono il SILER sono i seguenti:

### **a) *SIL provinciale***

È il sistema utilizzato dai Servizi per l'Impiego territoriali dell'Agenzia Regionale per il Lavoro e dalle altre Amministrazioni. E' un sistema modulare in cui si possono logicamente distinguere due componenti applicative strettamente integrate tra loro: la prima dedicata a gestire tutti gli eventi amministrativi, ovvero a presiedere all'applicazione della normativa nazionale e regionale ed alla sua gestione; la seconda componente si occupa della gestione dei servizi erogati dai Centri per l'impiego, quali i servizi di orientamento, di raccolta delle disponibilità e delle competenze dei lavoratori, di raccolta delle offerte di lavoro provenienti dalle aziende e dell'incrocio tra domanda e offerta, e in generale di attivazione di interventi di politica attiva. Viene utilizzato sia per le attività di front-office che per quelle di back-office. Gli automatismi e i controlli del sistema assicurano sicurezza e qualità dei dati, mentre una adeguata parametrizzazione garantisce la necessaria flessibilità verso le diverse possibili impostazioni organizzative dei servizi adottate da ogni singola Amministrazione. Sono attivi inoltre scambi informativi con il sistema regionale della Formazione Professionale.

Di norma, esiste un nodo SIL per ogni territorio provinciale. A seguito delle modifiche normative è allo studio un processo di unificazione delle basi dati che porterà ad un sistema unico regionale.

#### Architettura tecnologica

Dal punto di vista topologico, l'architettura del Sistema si configura come un sistema distribuito attraverso una serie di nodi collegati tra loro attraverso la rete telematica regionale e internet. In ogni nodo è installato un polo conforme al modello architetturale a tre livelli su tecnologia web, i cui principali elementi funzionali sono costituiti:

- per la componente di interfaccia utente (presentation), da un Web Browser;
- per la componente server di comunicazione e logica applicativa (application logic) da un Web Server e da un Application Server;
- per la componente accesso ai dati (data access) da un RDBMS, basato su software Oracle

Le applicazioni del SIL Provinciale/Regionale sono conformi alle specifiche Java 2 Platform Enterprise Edition (J2EE) che rappresentano la piattaforma standard di sviluppo di applicazioni di livello Enterprise basate su linguaggio Java. Nel dettaglio vengono utilizzate le seguenti tecnologie:

- HTML 4.01 (Dynamic HTML);
- Servlets e pagine JSP;
- Componenti Java (javabean e classi applicative) ed EJB; Web services (Apache Axis);
- API JDBC per l'accesso ai dati.

Lo stack tecnologico dei server coinvolti risulta essere il seguente:

Web Server	Application Server	Data Base Server
MS IIS / Apache	JBoss AS 4.2.1	Oracle Standard Edition 10g (10.2.05)
	SUN JDK 1.6	
Windows Server Std. Edition/Linux	Windows Server Std. Edition	Windows Server Std. Edition/Linux

### **b) SIL regionale**

Il SIL Regionale è il sistema che fino ad oggi ha gestito funzioni dedicate al Servizio Lavoro della Regione Emilia- Romagna e delle altre Amministrazioni regionali, in particolare per la gestione degli ammortizzatori sociali in deroga (Cassa Integrazione Guadagni (CIG) ordinaria e straordinaria e mobilità in deroga), della mobilità ex Legge 223/91 e della L. 236/93, con cui sono state verificate e approvate le comunicazioni di licenziamento provenienti dalle aziende (art. 4, c. 9 L. 223/1991) e le richieste di inserimento in lista di mobilità dei lavoratori licenziati inserite dai Centri per l'Impiego (art. 4 L. 236/1993). Il sistema rende inoltre disponibili funzionalità di reportistica, di esportazione dei dati verso INPS e di inoltro dei medesimi ai poli provinciali per la gestione delle politiche attive. Tale sistema è integrato in cooperazione applicativa con il SARE e i SIL provinciali completando il flusso di gestione delle tematiche relative al "Lavoro". A seguito dell'abrogazione dell'istituto degli ammortizzatori sociali in deroga e delle liste di mobilità da parte della L. 92/2012, il SILER regionale è ad oggi utilizzato per la conservazione e la consultazione dei dati in esso contenuti e per attività di monitoraggio.

#### Architettura tecnologica

L'architettura tecnologica del SIL Regionale è del tutto analoga a quella dei SIL Provinciali descritta in precedenza.

### **c) Indice regionale**

Tale sistema viene alimentato dinamicamente dai movimenti dei lavoratori che giungono attraverso i SIL Provinciali. Contiene l'elenco di tutti i lavoratori censiti nei SIL provinciali, con indicato l'ambito provinciale di competenza amministrativa. Svolge un ruolo importante nella cooperazione applicativa interna alla Regione.

### Architettura tecnologica

L'architettura tecnologica dell'Indice Regionale è del tutto analoga a quella dei SIL Provinciali descritta in precedenza. A differenza di questi ultimi, però, manca la componente relativa all'interfaccia utente (presentation), in quanto il sistema non possiede delle pagine proprie di visualizzazione dei dati ma viene interfacciato unicamente attraverso Web Services in Cooperazione applicativa.

#### **d) *Nodo di coordinamento regionale***

Costituisce il sistema regionale di smistamento delle Comunicazioni Obbligatorie e dei Prospetti Informativi L.68/99 (collocamento mirato), nonché di altre tipologie di comunicazione. Svolge un duplice ruolo: smista le comunicazioni verso l'interno della Regione tra i SIL Provinciali a seconda della competenza amministrativa e trasmette le Comunicazioni in uscita ai destinatari esterni alla Regione, per il tramite della Porta di Dominio Regionale. Possiede inoltre una opportuna gestione di code per il reinoltro delle comunicazioni in presenza di errori o problemi durante la trasmissione.

### Architettura tecnologica

L'architettura tecnologica del Nodo di Coordinamento Regionale è del tutto analoga a quella dei SIL Provinciali descritta in precedenza. A differenza di questi ultimi, però, manca la componente relativa all'interfaccia utente, in quanto il sistema non possiede delle pagine proprie di visualizzazione dei dati ma viene interfacciato unicamente attraverso Web Services in Cooperazione applicativa.

#### **e) *S.A.RE.***

Il S.A.RE. (Semplificazione Amministrativa in Rete) è una applicazione autonoma, strettamente integrata con i SIL Provinciali e Regionale. Il sistema gestisce tutte le comunicazioni che le aziende sono obbligate ad effettuare, per le quali è stato istituito, o a livello nazionale o a livello regionale, un corrispondente modello telematico: assunzione, proroga, trasformazione e cessazione di un rapporto di lavoro, Prospetti Informativi ex legge 68/99, domande di autorizzazione di CIG in deroga ordinaria e straordinaria, domande di autorizzazione di mobilità collettiva (queste ultime due funzioni attualmente non sono in uso a seguito dell'abrogazione della relativa normativa nazionale di riferimento).

Il SARE «smista», per il tramite del Nodo di Coordinamento Regionale, le diverse comunicazioni ai soggetti che per competenza sono depositari della comunicazione stessa; su questi nodi tali comunicazioni impattano in tempo reale sulla situazione dei lavoratori coinvolti e consentono agli operatori dei Centri per l'Impiego di poter visualizzare e, se necessario, gestire in modo efficace le informazioni aggiornate.

### Architettura tecnologica

Il sistema S.A.RE. attualmente in produzione è sviluppato con tecnologia Microsoft. E' costituito da un'applicazione web realizzata tramite la tecnologia ASP 2.0. Il Server di pubblicazione web Microsoft Internet Information Server 6.0 (IIS) rappresenta sia l'entry point dell'architettura sia il contenitore – application server – dei componenti software del sistema. Come Data Base server viene utilizzato Microsoft SQL Server 2012.

E' attualmente in corso la reingegnerizzazione del sistema S.A.RE., con una migrazione graduale delle sue funzionalità verso una nuova piattaforma tecnologica, conforme ai principi del modello architetturale "three tier" su tecnologia web. Tale architettura è basata interamente su componenti Open Source, rispondenti alla filiera standard regionale relativa ad applicazioni Java Enterprise Edition su piattaforma Linux. Il nuovo stack tecnologico di riferimento è il seguente:

Web Server	Application Server	Data Base Server
Apache	JBoss 7.1	PostgreSQL 9.1  PostGIS 1.5
	JDK 1.7	
Linux		

Il web server rappresenta l'entry point dell'architettura. I client (ovvero i browser) si interfacciano con il sistema esclusivamente tramite tale componente architetturale. Per i sistemi Open Source il web server è spesso costituito da Apache. In Regione Emilia-Romagna tale sistema è costituito dal componente infrastrutturale già in uso denominato LBL (Load balancer).

L'application server rappresenta il contenitore dei componenti software che costituiscono il sistema. In questo caso l'application server è costituito da JBoss 7.1, certificato Java EE 6.0, su JDK 7.

Il database server rappresenta il contenitore di tutti i dati applicativi. E' costituito da PostgreSQL 9.1 corroborato dall'estensione PostGIS v. 1.5.

#### **f) Sistema di monitoraggio statistico**

Il sistema di monitoraggio statistico del SILER costituisce il modulo utilizzato dall'Agenzia Regionale per il Lavoro e dalle altre Amministrazioni riusanti per la produzione degli indicatori



statistici relativi al mercato del lavoro. Viene allineato periodicamente con le informazioni provenienti da tutti i SIL provinciali.

Questo sottosistema è costituito da un Data Warehouse alimentato periodicamente con le variazioni introdotte nel sistema SILER e interrogabile attraverso una componente applicativa di Business Intelligence, che mette a disposizione funzionalità per la reportistica e per l'analisi multidimensionale dei dati.

### Architettura tecnologica

Il modulo di Monitoraggio statistico è composto dalle seguenti macro componenti:

- Un Data warehouse, su Data Base server dedicato con licenza Oracle 10g;
- Un applicativo realizzato con la suite SpagoBI Rel. 2.8.1 ospitato su application server con JBoss 4.2.1;
- Apposite componenti ETL di alimentazione a partire dai SIL provinciali. Lo stack tecnologico riassuntivo è il seguente:

Web Server	Application Server	Data Base Server
LBL (Load Balancer)	JBoss AS 4.2.1.GA	Oracle 10g Standard Edition
	SpagoBI 2.8.1	
Linux		

Il Data Warehouse contiene i dati aggregati, alimentati tramite procedure ETL di estrazione e caricamento dati dagli archivi dei rispettivi SIL provinciali e disponibili per l'utilizzo da parte sia degli utenti provinciali che degli utenti regionali. L'ambiente applicativo basato sulla suite open source di Business Intelligence SpagoBI, consente l'accesso contemporaneo sia agli utenti regionali che provinciali verso il Data Warehouse.

### **g) Portale Lavoro per Te**

Il portale dei servizi on-line per il lavoro si configura come unico «luogo virtuale» dove si raccolgono informazioni e servizi offerti dai diversi canali informatici istituzionali di Regione mettendo a fattore comune esperienze, competenze, informazioni, creando una sinergia che amplifica il raggio di azione e incrementa le potenzialità del servizio. Il Portale si fonda sulle logiche che danno la possibilità di assicurare uno sviluppo esponenziale dei servizi offerti e di far interagire, in modo semplice e immediato, attori diversificati. Al vantaggio che la rete può offrire, il Portale associa l'affidabilità del servizio pubblico, costituendosi «luogo» dove poter reperire informazioni certe e certificate.

Le funzionalità offerte da Lavoro per Te sono molteplici e sono studiate per rispondere alle diverse esigenze dei diversi utenti. Per questa ragione è possibile distinguere tra:

Servizi ai cittadini: I cittadini possono, una volta registrati fruire di una serie di servizi che prevedono, da un lato, la possibilità di effettuare adempimenti amministrativi quali la stipula della Dichiarazione di Immediata Disponibilità ai sensi del D.lgs. 150/2015, (DID), la stampa del percorso lavoratore, dello stato occupazionale e l'adesione al programma Garanzia Giovani e dall'altro fruire di servizi specialistici quali quelli di incontro domanda/offerta di lavoro (creazione cv, lettera di presentazione, consultazione offerte di lavoro ed eventuale candidatura) e di consulenza specialistica attraverso una apposita funzione di messaggistica (ad es. notifica di eventi che riguardano attività e interessi specifici dichiarati dal cittadino), o prenotazione di appuntamenti con gli SPI regionali.

Servizi alle imprese: Le aziende registrate al portale possono, attraverso la loro scrivania, presentare le domande di accreditamento ai servizi per il lavoro, creare una vetrina dell'azienda in grado di presentare la propria mission aziendale e le attività che la caratterizzano, inserire le proprie vacancy ed entrare in contatto con i candidati attraverso un'apposita sezione denominata messaggistica, consultare i curricula, creare e visualizzare le convenzioni e i progetti formativi per l'avvio di tirocini, verificarne e concordarne i contenuti e darne l'approvazione.

Da ultimo sono presenti appositi servizi dedicati agli SPI regionali, in particolare si tratta di funzionalità collegate ai vari ambiti di intervento che coinvolgono i Servizi per l'Impiego tra i quali: gestione della garanzia Giovani, gestione dei tirocini, gestione delle domande di accreditamento ai servizi per il lavoro.

E', inoltre, previsto all'interno del portale un apposito modulo denominato ASSISTER dedicato alle iniziative finanziate sotto l'egida della L.R. 14/2015, volte al sostegno dell'inserimento lavorativo e dell'inclusione sociale delle persone in condizione di fragilità e vulnerabilità.

### Architettura tecnologica

Il Portale Lavoro Per Te è basato interamente su componenti "Open Source", secondo la seguente filiera tecnologica:

Web Server	Application Server	Data Base Server
LBL (Load Balancer) / Apache	JBoss 7.1	PostgreSQL 9.1
	JDK 6	
Linux		

L'application server rappresenta il contenitore dei componenti software che costituiscono il sistema. In LavoroPerTe l'application server è costituito da JBoss 7.1, il cui profilo completo è certificato Java EE 6.0 ("Certified Java EE 6 Full Profile"). JBoss 7 necessita del JDK 6 ma può anche essere usato col JDK 7.

Il database server rappresenta il contenitore di tutti i dati applicativi di LavoroPerTe. E' costituito da

PostgreSQL 9.0 corroborato dall'estensione PostGIS.

#### ***h) Porta di dominio regionale***

Un opportuno sistema, denominato Porta di Dominio Regionale, si interpone tra il dominio regionale e il mondo esterno, ricevendone e smistandone i relativi flussi, composti dalle comunicazioni provenienti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e/o dalle altre Regioni e dirette verso l'Emilia-Romagna e le altre Amministrazioni e, allo stesso tempo, smaltendo in uscita le comunicazioni provenienti dalla Regione e dirette a soggetti ad essa esterni.

#### Architettura tecnologica

In maniera del tutto analoga al Nodo di Coordinamento Regionale, anche la Porta di Dominio è priva della componente relativa all'interfaccia utente e viene invocata unicamente attraverso Web Services in Cooperazione applicativa.

Nel corso della vigenza del contratto d'appalto è prevista la migrazione della Porta di Dominio verso il nuovo modello di interoperabilità promosso da AGID (<http://www.agid.gov.it/notizie/2017/08/03/pubblicate-linee-guida-transitorie-interoperabilita>), pertanto occorre prevedere i necessari adeguamenti dei sistemi che compongono il sistema informativo lavoro.

## **4. OGGETTO E TIPOLOGIA DELLA FORNITURA**

Nell'ambito del sistema SIL e dei sistemi ad esso afferenti (Porta di dominio regionale (PDD), Nodo di Coordinamento Regionale (NCR), Indice regionale (IR), SIL Regionale, Sistema di Monitoraggio), del sistema "Semplificazione Amministrativa in Rete" (SARE), del Portale dei servizi on-line "Lavoro per Te", la gara ha per oggetto la fornitura dei servizi di seguito descritti, raggruppabili secondo le seguenti tipologie:

- a) Servizi continuativi
- b) Servizi a richiesta
- c) Attività progettuali

#### ***a) Servizi continuativi***

Per servizi continuativi si intendono i seguenti servizi trasversali al progetto, che rivestono un interesse comune e condiviso tra tutte le Amministrazioni aderenti per garantire il buon funzionamento del progetto rispetto ai servizi essenziali di carattere organizzativo e tecnico:

1. **Governance/Project management**, intesa come l'insieme di quelle attività necessarie al buon funzionamento del Tavolo di Riuso tra le Amministrazioni, incluso il supporto alla definizione e

programmazione delle principali milestones condivise, l'identificazione delle principali criticità organizzative o tecniche legate alle stesse e delle possibili contromisure, la gestione di un Project Management Board per il monitoraggio dell'avanzamento amministrativo a supporto del Tavolo tecnico di Riuso.

<b>Livello di servizio - Disponibilità del servizio</b>	
Misura da rilevare	Disponibilità del servizio misurata sulla base dei documenti richiesti entro la scadenza concordata (es. verbale di riunione, documento di riprogrammazione, stato di avanzamento)
Requisiti	Consegna documento per ogni attività richiesta entro la data concordata
Valore soglia	90,00%
Calcolo	Non deve essere registrato alcun ritardo nella consegna del documento almeno nel 90% delle scadenze di un bimestre
Base temporale	Bimestrale
Eccezione	Cause di forza maggiore
Penale	In caso di non rispetto del livello di servizio nell'ambito del bimestre, 0,5% del valore del canone bimestrale.

2. **Servizio di manutenzione correttiva (MAC)** delle applicazioni comprende gli interventi finalizzati ad eliminare i funzionamenti errati, il ripristino delle funzionalità previste attraverso la diagnosi, la rimozione delle cause dei malfunzionamenti e degli eventuali effetti derivanti dai malfunzionamenti stessi sulle basi dati.

<b>Livello di servizio - Fine intervento per manutenzione correttiva</b>	
Misura da rilevare	Tempo che intercorre tra la presa in carico della richiesta di intervento e la fine dell'intervento con rimozione dell'anomalia
Requisiti	A) entro 8 ore per errore bloccante su applicazione critica B) entro 12 ore per errore bloccante su applicazione non critica C) entro 4 giorni per errore non bloccante
Valore soglia	95%
Calcolo	Numero di interventi conclusi nei requisiti ----- % >= Valore soglia Totale numero interventi totale

Livello di servizio - Fine intervento per manutenzione correttiva	
Base temporale	Bimestrale
Eccezione	Cause di forza maggiore, concomitanza di eventi esterni o responsabilità di infrastrutture o sistemi terzi
Penale	In caso di non rispetto del livello di servizio nell'ambito del bimestre, 0,5% del valore del canone bimestrale.

3. **Servizio di assistenza da remoto e supporto applicativo.** Comprende le attività necessarie a garantire un corretto servizio di Help Desk specialistico di secondo livello, in grado di erogare adeguato supporto per la gestione e la risoluzione dei problemi quotidiani relativi a malfunzionamenti/errori rilevati e relativi al funzionamento dei sistemi e/o difficoltà operative degli utenti nell'utilizzo delle applicazioni.

L'Help Desk di secondo livello deve garantire l'assistenza per h24 e 365 giorni all'anno; viene necessariamente attivato da un Help desk di primo livello che può essere gestito direttamente da ognuna delle Amministrazioni aderenti, ovvero da altro personale da esse designato, oppure demandato al fornitore stesso attraverso i servizi descritti nel paragrafo relativo ai servizi a richiesta. Il servizio di Help Desk di secondo livello deve essere contattato usufruendo necessariamente di un punto di accesso unificato a cui fare pervenire ogni segnalazione e volto ad assicurare la tracciabilità in termini di segnalazioni/azioni intraprese tramite un sistema di ticketing che registri sia le chiamate in entrata, che le email, che le richieste effettuate con altre modalità messe a disposizione dal fornitore (es. format dedicato).

Per l'erogazione del supporto attraverso l'Help Desk i livelli di servizio minimi richiesti sono contenuti nello schema seguente.

Livello di servizio - Tempo di presa in carico	
Misura da rilevare	Tempo di presa in carico delle segnalazioni effettuate dagli utenti
Requisiti	A) entro 1 ora per errore bloccante su applicazione critica B) entro 2 ore per errore bloccante su applicazione non critica C) entro 8 ore per errore non bloccante
Valore soglia	95%
Calcolo	Numero di segnalazioni prese in carico nei requisiti -----% >= Valore soglia Totale numero di segnalazioni
Base temporale	Bimestrale

Livello di servizio - Tempo di presa in carico	
Eccezione	Cause di forza maggiore
Penale	0,5% del valore del canone bimestrale in caso di non rispetto del livello di servizio nell'ambito del bimestre

4. **Servizio di conduzione tecnica dell'infrastruttura di sviluppo e di configuration management delle applicazioni.** Tale servizio è riconducibile alla gestione e manutenzione completa dell'infrastruttura per lo sviluppo delle applicazioni, che il fornitore dovrà mettere a disposizione. Dovranno pertanto comprendersi tutte le attività per la manutenzione sistemistica e l'aggiornamento di tali sistemi nonché la predisposizione degli strumenti software e degli ambienti applicativi necessari per supportare il ciclo di vita di sviluppo delle applicazioni da mantenere. In relazione a tale ciclo di sviluppo dovranno essere comprese nel medesimo servizio anche tutte le attività relative al configuration management delle applicazioni gestite per tutte le Amministrazioni aderenti.

#### ***b) Servizi a richiesta***

Nel dettaglio, la fornitura di tali servizi dovrà consentire, per ciascuna Amministrazione convenzionata che ne faccia richiesta, lo svolgimento delle seguenti attività:

- Fornire manutenzione ed implementazione di siti e portali afferenti alle competenze delle diverse Direzioni Lavoro;
- Fornire proposte di personalizzazione di applicazioni volte al riuso di software già disponibile come illustrato al paragrafo 3: Contesto Applicativo (SIL provinciale, SIL regionale, Indice regionale, Nodo di coordinamento regionale, S.A.RE, Sistema di monitoraggio statistico, Portale Lavoro per Te);
- Sviluppare servizi di integrazione, cooperazione applicativa e di interazione con altre applicazioni, con altre basi dati, con altri sistemi informativi e/o di altre amministrazioni locali e/o centrali;
- Sviluppare servizi di integrazione, personalizzazione o parametrizzazione di soluzioni software commerciali (componenti / packages / piattaforme di mercato) o open source;
- Fornire attività di analisi e supporto strategico funzionali all'ideazione e implementazione di nuovi servizi in attuazione e adeguamento a norme;
- Fornire assistenza tecnica e consulenza in sede di analisi su tematiche che afferiscono l'ambito "lavoro" sviluppate a livello nazionale nell'ambito di Tavoli tecnico-strategici;
- Supporto e affiancamento per la valorizzazione e/o omogeneizzazione di strumenti e soluzioni tra le amministrazioni riusanti;
- Fornire analisi su tematiche afferenti ad esigenze specifiche delle Direzioni Lavoro e delle Agenzie in ambito ICT (ad esempio individuazione di strumenti tecnologici innovativi a supporto dei processi amministrativi; individuazione dei requisiti dell'utente propedeutici alla realizzazione di un nuovo progetto);

- Implementare nuovi modelli e funzionalità afferenti ai sistemi dell'ambito "lavoro", qualora si rendesse necessario;
- Fornire attività di supporto allo sviluppo organizzativo, servizi di formazione sulle applicazioni sviluppate e supporto agli utenti nell'utilizzo degli applicativi stessi;
- Gestire una costante attività manutentiva dal punto di vista adeguativo e migliorativo dei sistemi afferenti all'ambito "lavoro" in modo da recepire tempestivamente le periodiche evoluzioni normativo – procedurali espresse sia a livello nazionale che regionale/provinciale;
- Fornire un supporto specialistico di tipo tecnico, applicativo e gestionale ai sistemi che afferiscono all'ambito "lavoro";
- Fornire servizi dedicati ad ogni singola Amministrazione riusante per la gestione, nell'ambito dei sistemi locali propri di ciascun Ente, delle attività di deploy, configurazione, monitoraggio, miglioramento e terminazione di applicativi e basi-dati;
- Analizzare e sviluppare servizi di migrazione e conversione di applicazioni da una piattaforma tecnologica ad un'altra;
- Fornire, su richiesta della singola amministrazione, un servizio di help desk di primo livello applicativo e funzionale;
- Redigere la documentazione e la manualistica a supporto.

### ***c) Attività progettuali***

Oltre ai servizi esposti ai punti precedenti si richiede una progettazione specifica per le tematiche di seguito riportate, di interesse delle Amministrazioni partecipanti, attraverso la redazione di un progetto di massima per l'adeguamento dei sistemi esistenti.

Tale progettazione non sarà vincolante per le Amministrazioni riusanti ma sarà contestualizzata in base alle evoluzioni tecniche, procedurali e normative che interverranno in fase di contratto.

Si richiede, pertanto, la redazione di un progetto di massima per l'adeguamento dei sistemi esistenti, come illustrato al paragrafo 3. Contesto Applicativo (SIL provinciale, SIL regionale, Indice regionale, Nodo di coordinamento regionale, S.A.RE, Sistema di monitoraggio statistico, Portale Lavoro per Te) in relazione a:

1. Servizio di incrocio domanda/offerta con particolare riferimento al lavoro stagionale;
2. Processi e strumenti per l'adozione di misure nazionali e locali di inclusione socio/lavorativa;
3. Modelli e funzionalità finalizzati alla gestione della rete degli attori coinvolti nell'erogazione dei servizi per il lavoro e alla loro integrazione;
4. Modelli e funzionalità finalizzati al potenziamento dei servizi per il lavoro rivolti alle imprese

Tra tutti i servizi sopra elencati, quelli a carattere continuativo, descritti al punto (a), dovranno essere erogati in modalità a "canone", mentre i restanti servizi descritti ai punti (b) e (c) saranno erogati in modalità "giornate/uomo".

## 5. RISORSE PROFESSIONALI

I soggetti partecipanti dovranno possedere un'approfondita conoscenza degli ambienti di sviluppo su cui saranno chiamati a prestare i servizi previsti. Il fornitore dovrà dimostrare inoltre di possedere una comprovata conoscenza del dominio "lavoro", con riferimento agli ambiti territoriali provinciali e regionali dei Servizi per l'Impiego, delle regole nazionali e regionali in tema di "lavoro", nonché di disporre di metodologie formative per supportare le Amministrazioni nella messa in opera delle funzionalità sviluppate.

Le figure professionali richieste per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura dovranno fare riferimento ai profili di seguito descritti, e dovranno possedere gli skill opportuni e le conoscenze relative agli ambienti delle filiere applicative descritte precedentemente.

I servizi descritti nel presente capitolato saranno realizzati dall'aggiudicatario attraverso apposite risorse professionali assegnate.

Pertanto, dette risorse professionali devono possedere i seguenti requisiti:

**Project Manager** con esperienza di **almeno 10 anni** nella conduzione, implementazione e gestione di progetti complessi nell'ambito delle politiche del lavoro e con pratica nel coordinamento di progetti di assistenza tecnica a favore di organizzazioni complesse. E' richiesto il possesso della certificazione PMP in corso di validità rilasciato dal Project Management Institute (PMI). Tale figura dovrà rivestire il ruolo di capo progetto ed assicurare la supervisione metodologica, dei piani di lavoro, dei tempi e dei costi di progetto. Sarà quindi responsabile nei confronti della Committenza dell'avanzamento del Servizio e dei risultati, garantendo inoltre una costante gestione del progetto in un contesto multi stakeholder.

**Esperto di dominio Senior** con esperienza di **almeno 10 anni** nella progettazione e implementazione di sistemi e dispositivi nell'ambito delle politiche del lavoro. Tale figura coordina e pianifica le attività tecniche nonché assicura la supervisione metodologica delle attività. La figura deve avere una buona conoscenza degli aspetti normativi e organizzativi in ambito "lavoro".

**Esperto di dominio** con esperienza di **almeno 7 anni** nella progettazione e implementazione di sistemi e dispositivi nell'ambito delle politiche del lavoro. Tale figura ha competenze e conoscenze relative all'ambito "lavoro" sia per gli aspetti normativi che funzionali, ha buona conoscenza dei processi e dei contesti organizzativi in cui si attuano i servizi per il lavoro ed è responsabile delle attività di assistenza tecnica, consulenza e analisi rispetto alle implementazioni tecniche previste dai vari dispositivi previsti in tale ambito e delle attività di formazione e affiancamento degli utenti.

**Analista funzionale senior** con esperienza di **almeno 5 anni** nella gestione di sistemi nell'ambito delle politiche del lavoro. Possiede una ottima conoscenza delle tematiche in ambito "Lavoro" sia per



gli aspetti normativi che funzionali, ha buona conoscenza dei processi e dei contesti organizzativi regionali e provinciali. Ha il compito di tradurre i requisiti funzionali espressi dalle Amministrazioni in specifiche funzionali per gli sviluppi software, di seguire la realizzazione del sistema informatico e di coordinarne le fasi di test. E' responsabile della redazione della documentazione tecnica, del manuale utente e del manuale di gestione. Partecipa all'installazione e all'avviamento del sistema curando l'addestramento e l'assistenza agli utenti.

**Analista funzionale** con esperienza di **almeno 2 anni** nella gestione di sistemi nell'ambito delle politiche del lavoro. Possiede una buona conoscenza delle tematiche in ambito "Lavoro" sia per gli aspetti normativi che funzionali, ha buona conoscenza dei processi e dei contesti organizzativi regionali e provinciali. Supporta l'analista funzionale e l'esperto di dominio nelle attività di analisi dei requisiti e assistenza agli utenti in fase di formazione/affiancamento.

**Progettista di architetture di sistemi / System Architect** è una figura professionale, con **almeno 7 anni** di esperienza e con elevata competenza applicativa e vista d'insieme su una o più filiere applicative in uso presso la Regione. È in grado di orientare le scelte implementative, di tipo funzionale/applicativo, in relazione ai processi di business ed alla loro integrazione nell'ambito dell'architettura applicativa esistente e/o innovativa (ad esempio SOA, WEB 2.0). Possiede un'approfondita conoscenza di molteplici piattaforme ed architetture tecnologiche in progetti complessi, con particolare attenzione ad aspetti di cooperazione applicativa, integrazione, trasportabilità, sicurezza. Effettua attività di consulenza interna su progetti/servizi per l'installazione, progettazione, configurazione, ottimizzazione ed integrazione di Sistemi.

#### **Progettista UX/Architetto Informazioni/Web Business Analyst**

Progetta nel dettaglio le interfacce utente per applicazioni Web, definisce i percorsi di navigazione e i livelli di validazione. Possiede esperienza nella progettazione centrata sull'utente relativamente all'interfaccia grafica, alle problematiche di accessibilità e di usabilità, all'organizzazione dei contenuti. Ha conoscenza delle tecniche di comunicazione, delle tecnologie e dei principali servizi internet, dei linguaggi, software e delle tecniche per il Web design, incluse le tecnologie utilizzate nei diversi ambienti grafici, quali HTML, Javascript, JSP, JSF e relativi framework. Ha una esperienza lavorativa di **almeno 3 anni** e possiede una buona conoscenza delle tematiche legate al "Lavoro".

**DBA (Data Base Administrator.)** Si occupa della installazione, configurazione, ottimizzazione e gestione di sistemi RDBMS utilizzati dai sistemi, con particolare riferimento a Oracle, Postgres, Microsoft SQL Server e MySQL. Possiede conoscenze di gestione degli account, di gestione di Data Base server remoti e distribuiti, di configurazione degli accessi al database, delle autorizzazioni agli utenti e dell'implementazione di sistemi di sicurezza. Ha maturato esperienza nella manutenzione dei server e nella definizione di procedure di memorizzazione (backup) e ripristino (restore) dei dati, nonché nel monitoraggio e nel tuning dei database. Ha competenza nella progettazione di una banca dati dal punto di vista logico e fisico e ha maturato un'esperienza di **almeno 5 anni** nella progettazione e gestione di sistemi di Basi Dati; è in possesso di certificazione DBA in corso di validità.

**Sistemista (System Administrator).** E' responsabile dell'installazione e dell'aggiornamento dei sistemi; esegue le configurazioni necessarie e monitora l'hardware e il software di base tramite

strumenti e apparati di controllo. Effettua diagnosi e risolve problemi e guasti che si verificano durante il progetto in relazione agli apparati hardware e software. Si occupa dei requisiti di elaborazione, fornendo le specifiche per garantire che i livelli di servizio relativi alle performance, alla sicurezza e alla disponibilità dei sistemi siano soddisfatti. Si interfaccia con i progettisti per la definizione delle caratteristiche necessarie alle architetture previste. Definisce l'ambito del processo di gestione della Configurazione, gli elementi che devono essere controllati e le informazioni relative che devono essere registrate. Se necessario configura e/o personalizza gli strumenti ottenendo ambienti di gestione della configurazione efficaci dal punto di vista dei database e delle librerie software. Definisce le politiche di backup dei sistemi e esegue il loro ripristino in caso di guasti. Possiede conoscenza specifica dei sistemi operativi Windows e Unix e relative problematiche di system administration, dei principali Application Server in ambito Open Source e delle problematiche di rete afferenti gli apparati HW/SW. Possiede un'esperienza lavorativa di **almeno 5 anni**.

**Analista sviluppatore senior** Traduce l'impostazione architeturale definita dal progettista in specifiche tecniche di dettaglio. Ha il compito di fornire indicazioni metodologiche e di sviluppo agli sviluppatori, occupandosi in prima persona dello sviluppo dei moduli più complessi e/o più importanti. Nell'attività quotidiana è il riferimento del Capo Progetto per tutte le attività e decisioni di carattere tecnico che non implicino l'intervento del Software Architect. Si rapporta costantemente con gli Analisti funzionali per lo sviluppo di nuovi moduli. Partecipa alla stesura della documentazione tecnica, del manuale utente e del manuale di gestione. Per quanto di competenza, partecipa all'installazione e all'avviamento del sistema curando anche l'addestramento e l'assistenza degli Utenti. Ha una esperienza lavorativa di **almeno 5 anni**, ottima conoscenza dello stack tecnologico relativo a Java Enterprise Edition versione 6 o successive e possiede una buona conoscenza delle tematiche legate al "Lavoro".

**Analista sviluppatore.** Sulla base delle specifiche di dettaglio e/o delle indicazioni ricevute, ha il compito di realizzare routine, programmi, librerie di oggetti e di verificarne la funzionalità. Partecipa alla stesura della documentazione tecnica, del manuale utente e del manuale di gestione. Per quanto di competenza partecipa all'installazione e all'avviamento del sistema curando anche l'addestramento e l'assistenza degli Utenti. Ha una esperienza lavorativa maturata nell'ambito lavoro di **almeno 2 anni** e ottima conoscenza dello stack tecnologico relativo a Java Enterprise Edition versione 6 o successive.

**Tecnico di Help desk.** Gestisce le richieste di intervento degli utenti del sistema per la risoluzione di problemi tecnici e applicativi con modalità "Help Desk" di primo livello. Rappresenta pertanto il primo contatto con l'utenza ed è responsabile della gestione delle chiamate e del loro inoltro alle strutture competenti, qualora il servizio di primo livello non sia in grado di fornire un immediato supporto per la risoluzione. Insieme al Servizio di Help Desk di II livello, inoltre, raccoglie e registra le informazioni prodotte nel corso del processo di soluzione, individua eventuali "workaround" a malfunzionamenti. Possiede una buona conoscenza dei sistemi afferenti il SILER e della materia applicativa e organizzativa riguardante i Servizi per il Lavoro. Ha capacità di relazione con gli utenti ed è orientato alla risoluzione dei problemi. Ha una esperienza lavorativa maturata nel supporto alle applicazioni rivolte al Mercato del Lavoro di **almeno 2 anni**.

Al fine di dimensionare il mix di risorse professionali richieste, a titolo puramente indicativo e non vincolante per le Amministrazioni, si forniscono le giornate stimate di impiego dei profili professionali relative a tre anni.

<b>PROFILI PROFESSIONALI</b>	<b>Giornate per 3 anni</b>
<b>Project manager</b>	<b>459</b>
<b>Esperto di dominio Senior</b>	<b>918</b>
<b>Esperto di dominio</b>	<b>1.224</b>
<b>Analista funzionale senior</b>	<b>918</b>
<b>Analista funzionale</b>	<b>2.754</b>
<b>Progettista di architetture di sistemi /System Architect</b>	<b>459</b>
<b>Progettista UX/Architetto Informazioni/Web Business Analyst</b>	<b>306</b>
<b>DBA (Data Base Administrator.)</b>	<b>459</b>
<b>Sistemista/System Administrator</b>	<b>459</b>
<b>Analista sviluppatore senior</b>	<b>1.377</b>
<b>Analista sviluppatore</b>	<b>3.825</b>
<b>Tecnico di Help Desk</b>	<b>2.142</b>
<b>Totale</b>	<b>15.300</b>

## **6. MODALITÀ DI EROGAZIONE E RENDICONTAZIONE DEI SERVIZI**

Premesso che le Amministrazioni committenti costituiranno un Tavolo tecnico che avrà il compito di definire le attività e le loro priorità, fermo restando i vincoli derivanti dalla applicazione delle variazioni delle normative nazionale e regionale, per la fornitura di servizi oggetto della presente gara si procederà come segue:

1. Il responsabile dell'Amministrazione sulla base delle esigenze concordate e del piano di attività definito dal Tavolo tecnico concorderà con il fornitore un piano di lavoro pianificando le attività da svolgere, i tempi di realizzazione, le competenze e l'impegno delle figure professionali necessarie.
2. Il fornitore a fronte delle richieste della Amministrazione dovrà sollecitamente (entro un massimo di 10 giorni) individuare le risorse necessarie atte a soddisfare nei tempi concordati le richieste della Amministrazione.
3. Con periodicità bimestrale saranno rendicontati, alle Amministrazioni ovvero al Tavolo tecnico, su appositi rapporti, le attività svolte e il numero di giornate impiegate per le attività a richiesta e progettuali.
4. Con periodicità bimestrale sarà fornita la rendicontazione comprovante il rispetto dei livelli di servizio per le attività erogate a canone (servizi continuativi).

I rapporti di attività prodotti nella forma che sarà concordata con il Tavolo Tecnico, dovranno pervenire allo stesso ed essere approvati prima della emissione delle fatture a cui si riferiscono.

Le Amministrazioni effettueranno una verifica sulle prestazioni erogate mediante apposite sessioni di verifica, collaudo ed accettazione che dovranno attestare il funzionamento dei prodotti realizzati ed il rispetto dei livelli di servizio.

I servizi a richiesta e le attività progettuali verranno remunerati bimestralmente sulla base delle giornate effettivamente erogate dal Fornitore.

I servizi continuativi a canone verranno remunerati bimestralmente, ad avvenuta ricezione ed approvazione della relativa rendicontazione, per una quota pari a due dodicesimi dell'importo del relativo servizio.

## **7. ORARIO E LUOGO DI LAVORO**

La giornata lavorativa di ogni figura professionale è di norma di otto ore nette.

Le prestazioni oggetto del presente capitolato di norma vengono erogate dalla sede del Fornitore, in casi di particolari esigenze potranno essere svolte presso gli uffici delle Amministrazioni, con utilizzo di una strumentazione di supporto messa a disposizione da parte delle medesime.

In osservanza delle norme di sicurezza della rete adottate dalle Amministrazioni, le attività di teleassistenza o gli interventi da remoto possono essere autorizzati, nei singoli casi, a fronte di esigenze di carattere straordinario, secondo modalità da concordare e compatibilmente con i livelli di sicurezza previsti.

Le spese di eventuali trasferte presso le diverse Amministrazioni sono da intendersi ricomprese nelle tariffe proposte.

In caso di aggiudicazione, il Fornitore dovrà disporre di una sede a Bologna al fine di supportare le Amministrazioni Partecipanti per lo svolgimento di riunioni, collaudi, presentazioni, incontri del Tavolo Tecnico Permanente e del Comitato di Progetto.

## **8. AVVICENDAMENTO CONTRATTUALE**

Al fine di rendere il più efficace possibile l'avvicendamento contrattuale, dopo l'emissione di un ordinativo di fornitura da parte di una Amministrazione, il Fornitore dovrà rendere disponibili entro 5 giorni lavorativi le risorse necessarie al passaggio di consegne dall'attuale Fornitore del servizio.

La tipologia di figure professionali, il loro numero e le modalità di esecuzione di tale passaggio dovranno essere concordate con l'Amministrazione. La presa in carico di tale know-how dovrà avvenire a titolo non oneroso per l'Amministrazione e comunque entro una durata massima di 30 giorni solari.

Entro il termine della fornitura, il Fornitore sarà vincolato a trasferire a titolo non oneroso all'Amministrazione il know-how acquisito, mentre tale attività sarà remunerata dal Fornitore subentrante secondo le tariffe del contratto allora vigente

## **9. OSSERVANZA DI NORME; LEGGI E REGOLAMENTI**

Il Fornitore è tenuto all'osservanza delle norme di legge e di regolamento adottate dalle Autorità competenti in materia di contratti di lavoro e sicurezza e di quant'altro possa comunque interessare la presente procedura.

## **10. SICUREZZA, PRIVACY E RISERVATEZZA**

Il Fornitore dovrà garantire alle Amministrazioni che i servizi erogati e l'eventuale trattamento di dati per conto delle medesime sono prestati in piena conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 30 giugno 2006, n. 196) ed eventuali integrazioni o successive modificazioni e che ai dati trattati sono applicate tutte le misure minime di sicurezza di cui all'Allegato "B" del citato Codice.

Le Amministrazioni si riservano di effettuare operazioni di auditing in ordine alle procedure adottate dal Fornitore in materia di riservatezza, protezione di dati e programmi ed agli altri obblighi assunti.

Il Fornitore non potrà conservare copia di dati personali di proprietà delle Amministrazioni eventualmente acquisiti nel corso della fornitura, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la conclusione del contratto.

Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza od in possesso per l'esecuzione del contratto, di non divulgarli in alcun modo, né di farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione delle Amministrazioni.

Il Fornitore dovrà impegnarsi formalmente a dare istruzioni al proprio personale affinché tutti i dati personali, economici, finanziari, patrimoniali, statistici, e di qualunque altro genere di cui verrà a conoscenza in conseguenza dei servizi resi a favore dei sistemi informativi e informatici regionali, vengano considerati come riservati. Il personale deve inoltre essere adeguatamente istruito sugli aspetti normativi e giuridici inerenti alla riservatezza dei dati ed attenersi all'osservanza delle norme vigenti.

Il Fornitore è responsabile nei confronti delle Amministrazioni per le violazioni all'obbligo di riservatezza commesse da propri dipendenti.

I dati tecnici relativi alle attività delle Amministrazioni, che dovranno essere portati a conoscenza del Fornitore al fine di realizzare i servizi oggetto della presente fornitura, non saranno considerati come riservati a meno di una espressa indicazione formulata per iscritto.

Il rispetto dei requisiti di sicurezza verrà verificato dalle Amministrazioni all'atto della consegna da parte del Fornitore attraverso verifiche preliminari alla presa in carico, prima della messa on line delle applicazioni o di loro modifiche sostanziali.

Per alcune figure professionali, le attività necessarie all'erogazione dei servizi oggetto del presente Lotto comporteranno funzioni di Amministratore di Sistema ai sensi del Provvedimento del Garante

per la Protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratori di sistema" e successive modifiche. Il fornitore dovrà pertanto attestare che le stesse hanno caratteristiche di esperienza, capacità e affidabilità necessarie per svolgere le funzioni di Amministratore di sistema nel pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati, anche sotto il profilo della sicurezza.

La relativa documentazione sarà fornita all'Aggiudicatario dalle Amministrazioni convenzionate.

## **11. PROPRIETÀ E DISPONIBILITÀ DEL SOFTWARE**

La titolarità del software realizzato, costituito dal codice sorgente e binario e dalla correlata documentazione, risulta, ai sensi della Legge 633/1941, in capo alle Amministrazioni committenti.

Le Amministrazioni detengono, pertanto, i diritti esclusivi di sfruttamento economico dell'opera, riconoscendo al fornitore il diritto morale dell'autore, consistente nel riconoscimento della paternità di quanto realizzato per conto delle Amministrazioni.

I titolari del software dispongono del diritto di effettuare o di autorizzare la riproduzione, permanente o temporanea, totale o parziale, dei programmi per elaboratore con qualsiasi mezzo o con qualsiasi forma, la traduzione, l'adattamento, la trasformazione e ogni altra modificazione, nonché la riproduzione dell'opera che ne risulti, senza pregiudizio dei diritti di chi modifica i programmi ed ancora qualsiasi forma di distribuzione a terzi.

Il fornitore può effettuare copie dei programmi realizzati sia per motivi di sicurezza, sia ai fini dell'esecuzione delle attività di test e verifica di funzionamento.

Il fornitore si impegna a rendere costantemente disponibili alle Amministrazioni committenti, in forma aggiornata, il software realizzato, consentendo, pertanto, l'esercizio del diritto di titolarità.

## **12. RIUSO**

Ai sensi dell'art.69 del CAD, i programmi appositamente sviluppati per conto e a spese delle Amministrazioni dovranno essere agevolmente portabili su altre piattaforme e conformi alla definizione e regolamentazione effettuata dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

Ai sensi del comma 4 dell'Art. 69 del Codice dell'Amministrazione Digitale nei contratti stipulati con l'aggiudicatario saranno inserite le clausole, concordate con il fornitore, che tengano conto delle caratteristiche economiche ed organizzative di quest'ultime volte a vincolarlo per tutta la durata del presente appalto a fornire, su richiesta di altre Amministrazioni riusanti al di fuori di quelle attualmente convenzionate, servizi per consentire il riuso dei sistemi informativi SILER, SARE e Portale Lavoro per te ovvero la manutenzione correttiva ed adeguativa e l'aggiornamento dei medesimi.

## **13. ACCESSIBILITÀ**

I servizi resi dovranno risultare accessibili secondo la Legge 9 gennaio 2004, n. 4 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", e successive integrazioni e variazioni, e in particolare rispettare i requisiti e la metodologia indicati nell'allegato A del D.M. 20/3/2013.

*PROCEDURA APERTA, A RILEVANZA COMUNITARIA, PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA PER LA MANUTENZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI PER IL LAVORO (SILER, SARE E PORTALE DI SERVIZI ON LINE "LAVORO PER TE") DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA E DELLE AMMINISTRAZIONI RIUSANTI TALI SISTEMI.*

Il rispetto dei requisiti di accessibilità verrà verificato all'atto della consegna da parte della ditta aggiudicataria e sarà poi accertato attraverso le verifiche preliminari alla presa in carico, prima della messa on line del sito e delle applicazioni o di loro modifiche sostanziali.

L'Amministrazione inoltre si riserva in qualunque momento, su propria iniziativa o su segnalazione di terzi, di effettuare verifiche di accessibilità ed usabilità dei servizi oggetto del presente Capitolato tecnico resi dalla ditta aggiudicataria, il quale dovrà provvedere, senza ulteriori oneri per la Struttura, alla messa a norma di quanto eventualmente riscontrato difforme a seguito di tali verifiche.

### **Linee Guida per la governance del sistema informatico della Regione Emilia Romagna**

In particolare, i servizi acquisiti con la presente gara dovranno essere erogati nel rispetto delle "Linee Guida per la governance del sistema informatico regionale" della Regione Emilia-Romagna di cui alla Deliberazione della Giunta Regionale n. 281 del 29/02/2016 consultabile all'indirizzo:

<https://internos.regione.emilia-romagna.it/sapere-e-fare/funziona-cosi/software-computer-e-applicazioni/linee-guida-governance/linee-guida-governance>